

DAFTAR PUSTAKA

- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi ke dua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi ke empat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Halim. 2002. Dampak Hubungan Kepercayaan Merek dan Afeksi Merek terhadap Kinerja Merek: Suatu Analisis Dari Perspektif Kesetiaan Merek. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol. 2. p. 1-11.
- Handoyo, Spto. "Pengaruh kreativitas iklan terhadap loyalitas konsumen sabun lux". Telaah bisnis bol 5 no 2 Desember 2004. Yogyakarta: UPN
- Heizer, 2005. *Operasi Manufaktur Barang dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermani, Agus. 2003. Membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. *Forum*, Vol. 31 No. 1, Hlm. 45-48. Semarang: UNDIP
- Indarjo. 2002. *Proses Pengembangan Hubungan Jangka Panjang*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Medan: USU.
- GOJEK. (n.d.). *Gojek*. Retrieved from <http://www.go-jek.com/>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lebouef, M. (2011). *The Perfecy Business*. Jakarta: Tangga Pustaka.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: Erlangga.
- Rahayu, S. (2015). *Seputar Pengertian*. Retrieved from <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-go-jek.html>

- Riadi, M. (2013, April). *Kajian Pustaka*. Retrieved from <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>
- Santoso, E. J. (2008). *The Wisdom of Business*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Supranto. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. d. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wikihow. (n.d.). *Wiki How*. Retrieved from <http://id.wikihow.com/Menunjukkan-Empati>
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jakfar, 2004, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Kurniasih. 2014. Implementasi Kurikulum 2013. Konsep dan enerapan. Surabaya: Kata Pena.
- Kotler, 2004. *Prinsip-Prinsip Marketing*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta.Prenhallindo,
- Kotler, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas. Jilid 2. PT Jakarta. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- McIlroy, A and Barnett, S., 2000, Building Customer Relationships: Do Discoun Cards Work?, *Managing Service Quality*, 10 (6), pp. 347-355.
- Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt, (1994), “The Commitment –Trust Theory of RelationshipMarketing”, *Journal of Marketing*, Vol. 58, p. 20-38
- Morgan, Robert M and Shelby Hunt. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58: 20-38.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Oliver. 1999. Whence *Consumer Loyalty*, *Journal of Marketing*, volume 63 Special issue,pp. 33-34
- Purwanto. 2004. *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas.

- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV.AFABETA,
- Swasta, 2003. Analisis Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, dan Irawan. 2002. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, dan Irawan, 2003. Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua, Cetakan Ke-duabelas, Yogyakarta : Liberty.
- Tjahyadi, 2006. Brand Trust dalam Kontek Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6. No.1. p. 63-76.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, 2002. Metode Penelitian dan Aplikasi Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Widodo. 2004. Metode Penelitian. Surakarta: UNS.
- Yusuf. 2005. Metodologi Penelitian. Padang. UNP Press
- Sumaedi, Sik, Bakti, I Gede Mahatma Yuda dan Yarmen, Medi. 2012. *The Empirical Study Of Public Transport Passengers Behavioral Intentions: The Roles Of Service Quality, Perceived Sacrifice, Perceived Value, and Satisfaction (Case Study: Paratransit Passengers in Jakarta, Indonesia)*. International Journal for Traffic and Transport Engineering, Vol. 2, No. 1, Tahun 2012.
- Salim, Abbas. 2000. Edisi kedua. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.